

お客さまの声に対する取り組み事案(平成19年度)

＊熊本ファミリー銀行において平成19年度（平成19年4月～平成20年3月）にお客さまの声を反映して改善した取り組み事例について紹介致します。

店舗について

- お客様用トイレ（洋式化及びウォシュレットの設置）（行員兼用を含む）の改善を60店舗で実施しました。（19年4月～9月）
- 店舗増築時に、バリアフリー化（お客様用多目的トイレの設置）を益城支店、近見支店にて実施しました。（20年2月・3月）
- 嘉島支店の新築に際し、バリアフリー対応を実施しました。（お客様用多目的トイレ・点字ブロック・障がい者用駐車スペースの設置）（19年6月）
- 障がい者用駐車スペースを設置しました。（本店営業部）（19年7月）

ATMについて

- FFGグループ銀行間（熊本ファミリー銀行、福岡銀行、親和銀行）のATM相互利用手数料を無料化しました。（19年11月）
- 自動機器のトラブル防止のため、ATMの新型機種への入替を全台実施しました。（19年10月）
- イーネットコンビニATM設置店を追加しました。（19年5月～）
- 当行ATM時間外入金手数料を無料化しました。（19年7月）
- ゆうちょATMの平日昼間利用手数料を無料化しました。（19年7月）

スキル向上について

- 事務行員のスキルアップと窓口待ち時間の短縮のため、検印補佐制度を導入しました。（19年10月）
- 新入行員のスキルアップのために、CS研修を実施しました。（19年12月）

待ち時間対策について

- 公平化、待ち時間の予測、事務処理短縮のため、EQシステムを導入しています。（20年1月～）
- 全営業店でビデオ研修会を実施し、待ち時間についての改善策を検討しました。（19年11月）

業務改善について

- お客様の手続簡素化のため、熊本ファミリー住宅ローンの融資対象物件に付保された火災保険の質権設定を省略する取扱いを開始しました。（20年2月）
- ワークアウト手法を用いたミーティングによる業務改善を実施しています。（20年1月～）

相談体制について

- 合志支店と荒尾支店にローンプラザを開設し、休日（第2・第4日曜日）のお客様相談窓口の拡充を図りました。（19年10月）
- 相続事務の本部集中として、TV電話を導入し本部専門担当者による相続手続をサポートしました。（19年5月）

苦情・相談対応について

- お客様の声を聴くツールのひとつとして、「お客様ご意見カード（封書・ハガキ）」を全店に設置しました。（20年3月）
- お客様からの意見・苦情に対する対応と店内意識向上のための指導・管理等を行う責任者として、「顧客サービス担当役席」を全店に配置しました。（20年2月）
- 毎月定める「ハッピースマイルデー」にロビー係を配置し、お客様のサポートし、お客様からのご意見をお聴きしています。（19年8月～）
- 「現場発！あなたのいちばんに。」プロジェクトを展開し、サービス品質の向上につとめています。（19年11月～）

預金関連商品について

- 預金残高に応じて地元の環境応援団体に寄付を行う「第4回ふるさと環境応援定期」を取扱いしました。（19年4月～20年3月）
- 九州で唯一の球団であるソフトバンクホークスを応援するための定期預金「OH！ホークス2008」を取扱い開始しました。（20年3月）
- キャッシュカードとクレジットカードの機能を一体化しお客様の利便性を向上した「アレコレカード」の販売を開始しました。（19年4月）

融資商品について

- ローンのお申込に迅速に対応するため、非対面申込による新商品ニューオートローンDX・学資ローンDXの取扱いを開始しました。（19年9月）
- 「住宅ローン自動審査システム」を導入し、お客さまからの住宅ローンのご相談に対する回答の迅速化と住宅ローン商品の一層の利便性向上を図りました。（20年2月）
- 「団体信用生命保険付クリニック開業サポートローン」の取扱いを開始しました。（19年7月）
- 事業性ローン「ベストリリーフ」の取扱いを開始し、スピード審査の商品の充実を図りました。（19年10月）
- 熊本県信用保証協会保証付「ベストリリーフG」の取扱いを開始し、協会保証の活用により、融資対象者の拡大を図りました。（19年12月）

WEB・サービスについて

- 法人インターネットバンキングにおいて、お客様の利用テスト期間として6ヶ月手数料を無料としました。（19年10月）
- 法人インターネットバンキングで取引照会の期間を10営業日から30営業日に拡大しました。（19年12月）
- 法人・個人インターネットバンキングで予約振込・振替を追加しました。（19年12月）
- 法人・個人インターネットバンキングで取引照会の1画面を5明細から最大25明細(個人は20明細)に拡大しました。（19年12月）
- モバイルバンキングにて、ソフトバンクモバイル社の3GC対応機種を追加しました。（19年5月）

偽造・盗難(キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護)について

- ICカード、生体認証カードについて準備中です。

情報提供について

- お客様に当行の活動内容等を広くお知らせし、またよりよくご利用いただくためホームページを全面リニューアルしました。(19年12月)

地域・社会貢献について

- 児童養護施設の子供たちをデイキャンプに招待する資金を集めるための、「YMCAチャリティボーリング大会(19年6月)」に参加するなど、YMCAフィランソロピー協会に幹事企業として参加しました。
- 女性スポーツの振興のため、熊本市バレーボール協会が運営する「ママさんバレーボール大会」に協賛しました。(19年9月)
- 女性合唱の振興のため「女声合唱フェスティバル」に協賛しました。(19年11月)
- お取引先の販路拡大のために、本年もビジネス交流会「インフォネットフェスティバル2007」を開催しました。(19年5月開催 320社出店 来場者約2万人)
- お取引先の中国企業とのビジネスマッチングとして、全国11の地銀と共同で中国上海にて「全国地銀合同商談会in上海」を開催しました。(19年7月開催 出店139社 内当行お取引先4社参加)
- お取引先のニーズにお応えするために様々なセミナーを開催しました。「MOT(技術経営)セミナー(19年9月・10月)」「海外サポートセミナー(19年10月)」「事業承継セミナー(19年12月)」「新春経営セミナー(20年1月)」
- 認知症を理解し、認知症の人や家族の応援者となることを目的として、熊本県より講師を招き「認知症サポーター養成講座」を開催しました。(20年1月)
- ニューイヤーコンサートを実施しました。(20年1月)
- 全店で地域の環境保全活動に参加しており、19年6月には江津湖、20年3月には熊本城で熊本市内店舗一斉の清掃活動を行ないました。(19年4月～20年3月)
- 「小さな親切」運動熊本県本部を通じて、「小さな親切」実行章の伝達、車椅子の贈呈等を行っています。(19年4月～20年3月)

平成19年度中に熊本ファミリー銀行と取引のある個人・法人のお客さまに対し満足度調査を実施しました。

調査時期	平成19年8月～平成20年3月	平成20年3月
対象者	当行とお取引いただいているお客さまから無作為に選ばせていただいたお客さま	
対象者の数	個人のお客さま5000先	法人のお客さま271先
調査方法	店頭・ロビー配布によるアンケート調査	店頭・ロビー・渉外担当者配布によるアンケート調査
質問項目	窓口の挨拶・言葉づかい・説明・待ち時間	窓口に対する評価・資金調達に関する評価・渉外担当者に対する評価・商品サービスについて・地域貢献

【個人のお客さまに対するアンケート結果】

- 19年8月から20年3月にかけて全店店頭でお客さまアンケート(個人)を実施しました。(対象者5,000先)。
- 質問内容は営業店窓口のサービスについて5項目ご回答いただきました。
- 迅速丁寧な対応で、お客様にご満足いただける窓口サービスにつとめてまいります。

質問項目

○お客様へのごあいさつはいかがでしたか

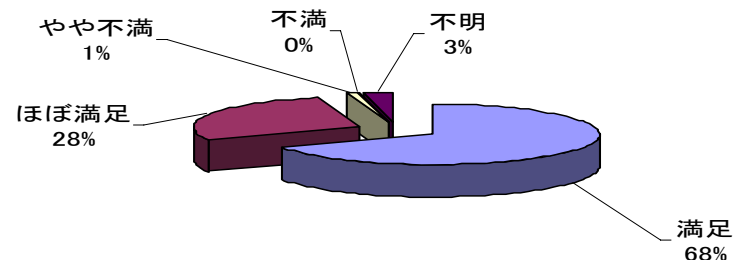
○行員の言葉づかいはいかがでしたか

○わかりやすく丁寧な説明が出来ていましたか

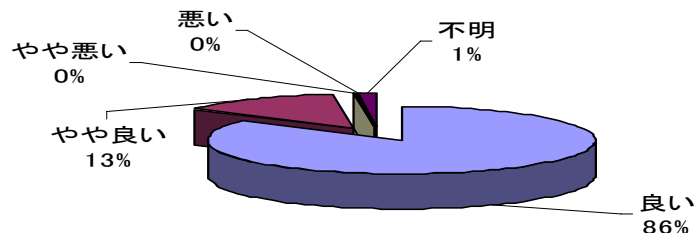
○お役に立つ商品の説明・ご案内でしたか

○お待たせした時間はいかがでしたか

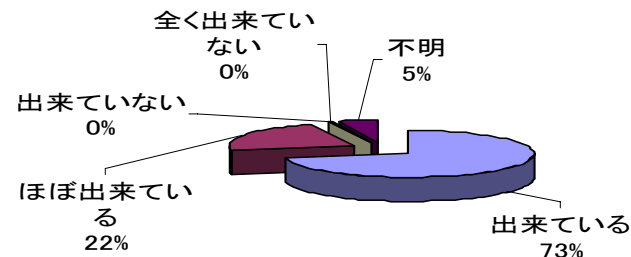
お客様へのごあいさつ



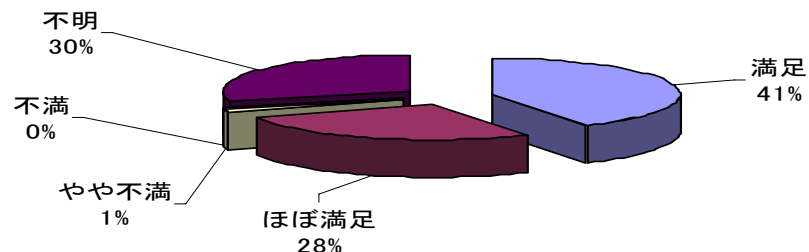
行員の言葉づかい



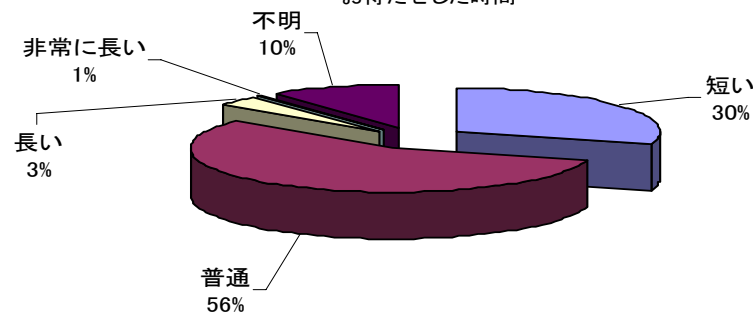
わかりやすく丁寧な説明



お役に立つ商品の説明・ご案内



お待たせした時間

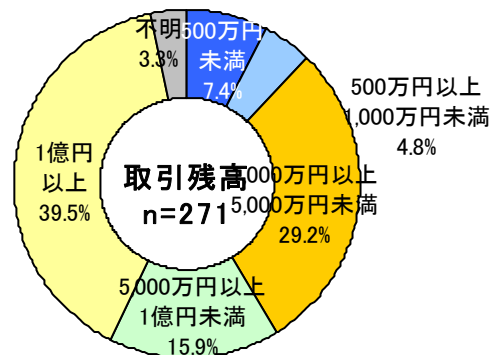


【法人のお客さまに対するアンケート結果】

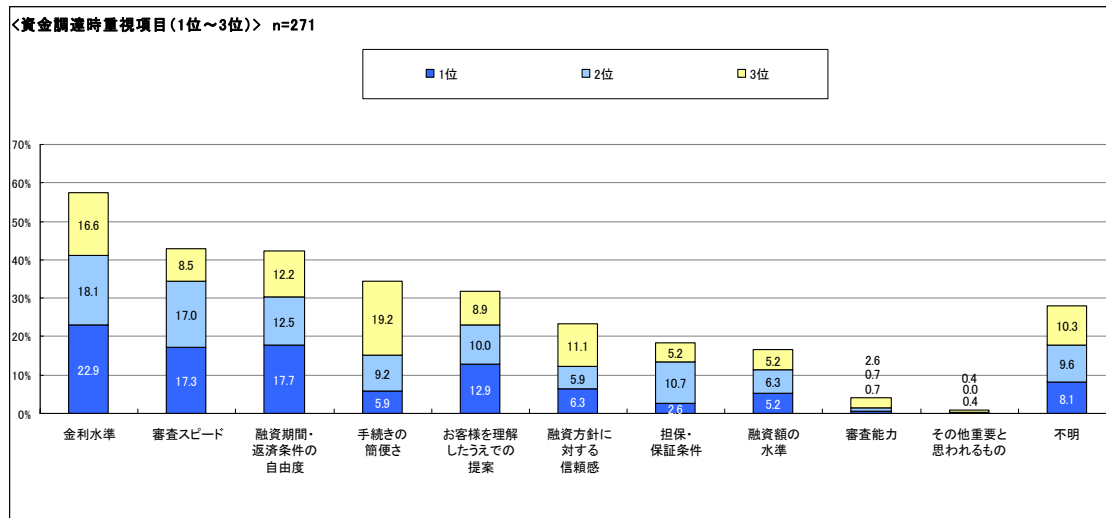
- 20年3月中旬から3月末にかけて、お客さまアンケート(法人)を実施しました。(対象先数271先)。
- 質問内容は支店窓口の対応・資金調達に関するもの等全7項目(25問)ご回答頂きました。
- お客さまの資金調達につきましては、お客さまのニーズを理解したうえで、迅速な対応を行って参ります。

(1) 質問事項及び回答者の属性

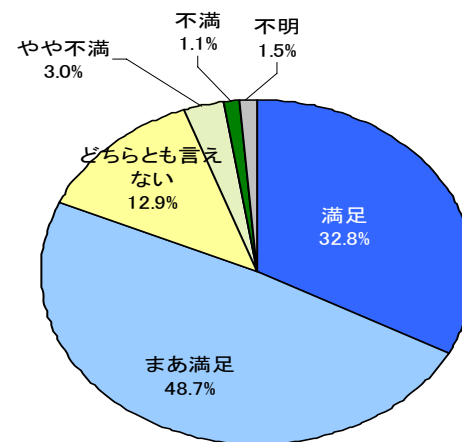
質問項目	主な質問事項	質問数
支店窓口	身だしなみ・事務処理・挨拶・説明・待ち時間	6
資金調達	資金調達に際し重視される項目・満足度	5
渉外担当者	対応状況・訪問回数・情報提供	6
商品・サービス	運用商品・預金商品・その他情報提供	3
地域貢献	地域貢献に関し望むこと	1
苦情対応	苦情への対応状況	1
お客さま属性	総合満足度・年商・従業員	3



(2) 資金調達（お借り入れ）に関する事項

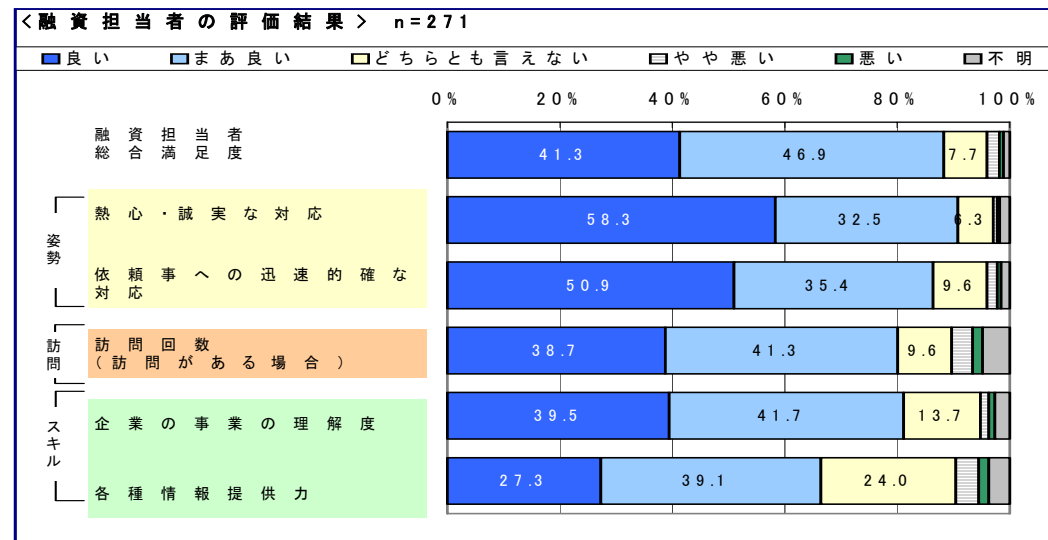
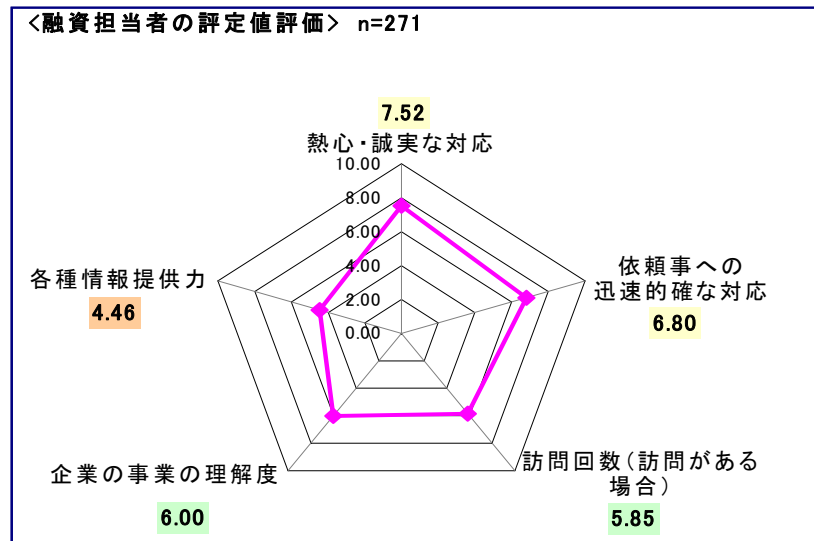


<資金調達総合満足度> n=271

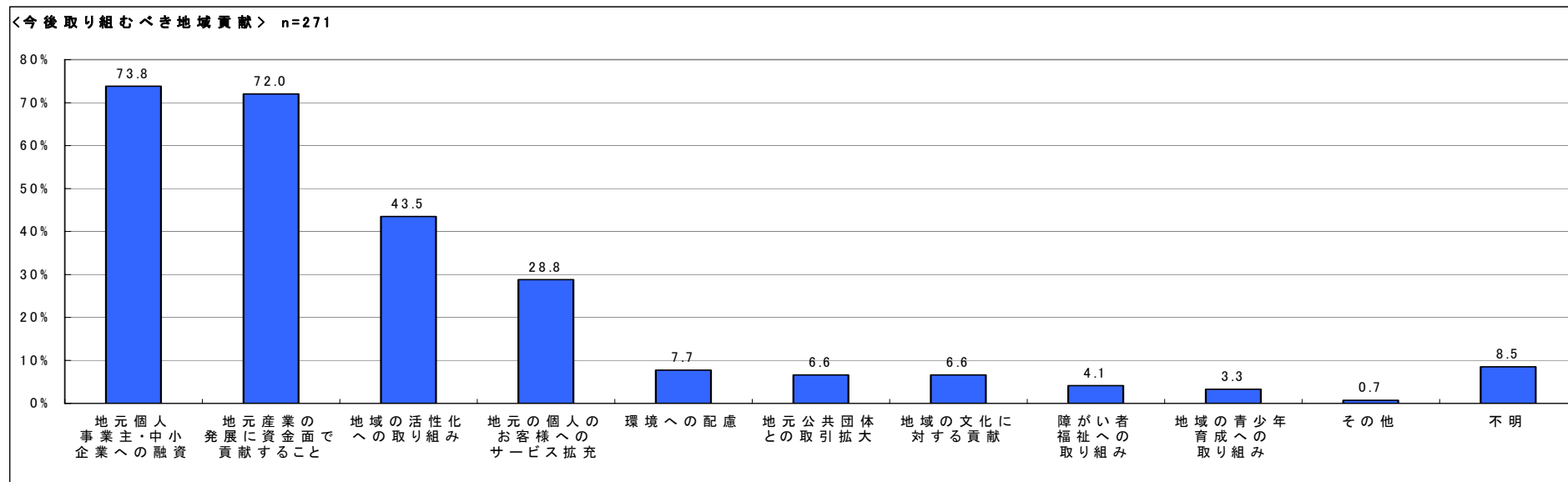


- 渉外担当者に関しましては、お客さまに十分な情報提供ができるよう、スキルの向上に努めます。
- 地域社会の活性化のためにも、地域社会貢献に関する積極的な取組みを継続します。

(3) 渉外担当者に対する評価



(4) 地域社会貢献に関する事項



以上